



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



kotihoito
TALE

Laadittu 21.10.2024

Leena Purmonen-Merivirta

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1 Toiminta-ajatus	4
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3 RISKINHALLINTA.....	5
3.2 Riskien tunnistaminen.....	5
3.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen	5
3.4 Korjaavat toimenpiteet.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	6
5.2.Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
5.3. Asiakkaan kohtelu	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta	10
6.2 Ravitseminen	12
6.3 Hygieniakäytännöt	12
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
7.1 Henkilöstö.....	14
7.2.Toimitilat	15
7.3 Teknologiset ratkaisut	15
7.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	17
11 LÄHTEET.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT



KOTIHOITO TALE OY

Y-tunnus: 3021948-4

Toiminta-alue
Rusko, Raisio, Turku, Kaarina

Sote -alue
Varsinais-Suomen Hyvinvointialue, Varha

Toimintayksikön nimi

Kotihoito Tale Oy

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Rusko, Kuuselantie 14, 21290 Rusko

Palvelumuoto

Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelut ikäihmisille ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille

Katuosoite

Kuuselantie 14

Postinumero

21290

Postitoimipaikka

Rusko

Toimintayksikön vastaava esimies

Leena Purmonen-Merivirta

Puhelin

050 5410772

Sähköposti

leena@kotihoitotale.fi

Toimintalupatiedot

***Ilmoituksenvarainen toiminta
Rekisteröinti 2020 Turku, Kaarina, Raisio
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Yksityisen sosiaalipalvelujen ilmoitus AVI 28.10.2020
Lupa Yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 11.11.2021***

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Kotihoito Tale Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluja. Palveluilla tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti ja tarpeen mukaan voivat koostua lääkehoidosta, asiointiavusta, hygienianhoidosta, ravitsemuksen seurannasta tai toteutuksesta. Avustamme asiakasta myös kodinhoidollisissa tehtävissä tarvittaessa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoito Tale Oy toimintaperiaatteena on asiakkaan toimijuus. Käynneillä tuetaan asiakkaan toimijuutta hänen omassa elämässään.

Ammattitaito

Ammattitaidolla tuotetut kotihoidon palvelut luovat asiakkaalle turvallisuutta. Palveluntuottaja huolehtii omasta ja työntekijöiden osaamisesta, hankkii ja päivittää tietojaan säännöllisesti kouluttautumalla.

Voimavaralähtöisyys

Asiakkaan voimavaroja tuetaan kaikessa toiminnassa. Voimavarojen tukeminen tapahtuu asiakkaan arkitoiminnoissa, huomioimalla hänen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykynsä mahdollisuudet.

Verkoston huomiointi.

Asiakkaan lähipiiri huomioidaan hänen voimavaranaan. Asiakkaan kognitiivisten kykyjensä ollessa heikentyneet, sovitaan yhteydenpidosta ja tiedottamisesta yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Kotihoito Tale Oy tiedottaa, asiakkaan luvalla ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehtyjen sopimusten pohjalta, asiakkaan lähipiirille tarpeellisista hoitoon liittyvistä asioista.

3 RISKINHALLINTA

3.2 Riskien tunnistaminen

Yrityksellä on vakituiset tuntityöntekijät. Tiedottamista tapahtuu aktiivisesti omassa Whats Up ryhmässä ja/ tai puhelimitse. Whats Up ryhmässä ei käsitellä asiakkaan nimeä, osoitetta, eikä muita tietoja, joista asiakkaan voisi tunnistaa. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esille mahdolliset epäkohdat ja riskit välittömästi ne havaittuaan. Yksittäistä asiakasta koskevat asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

STM:n riskienkartoitus tehdään vuosittain. Tarvittaessa työterveyshuolto osallistuu riskienkartoitukseen tai työterveyshuoltoa konsultoidaan. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkatarkastuksen.

3.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet tuo esille havaitsija. Kotihoito Tale Oy:ssä luodaan kevään 2024 aikana lomake haittatapahtumista ilmoittamiseksi (Viimeistään 31.5.2024). Tapahtumat käsitellään viipymättä. Asiakasta koskevat haittatapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Informoidaan asiakasta ja omaisia.

Työntekijän tulee tunnistaa ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 § ja 49 § mukaisesti. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa minkäänlaisia vastatoimia

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Pienellä yrityksellä ei ole sähköistä haittatapahtumailmoitusta. Työn alla on lomake, jolla työntekijät voivat sähköpostitse ilmoittaa haittatapahtumista tai läheltä piti -tilanteista. Haittatapahtumat käsitellään viikon sisällä. Sovitut toimenpiteet kirjataan toiminnan periaatteiksi ja tiedottamisella huolehditaan, että kaikki ovat tietoisia toimenpiteistä. Asiakkaalle tapahtuneet haitta- tai läheltä piti - tilanteet käsitellään aina asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Asiakkaalle tuodaan tiedoksi myös ne toimenpiteet, joita asian korjaamiseksi on tehty.

Muutoksista tiedottaminen

Tapahtumista keskustellaan yrittäjän ja työntekijöiden ja kesken, ja pyritään yhdessä luomaan parempia toimintatapoja. Sovitut toimenpiteet kirjataan toiminnan periaatteiksi ja tiedottamisella huolehditaan, että kaikki ovat tietoisia toimenpiteistä

Yhteistyökumppaneita tiedotetaan sähköpostitse, puhelimitse. Asiakkaita koskevat muutokset palveluissa, tiedotetaan lisäksi kirjeitse

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä Leena Purmonen-Merivirta. Omaavalonnan suunnitelma on lähetetty myös luettavaksi ja kommentoitavaksi Kotihoito Tale Oy:ssä työskenteleville työntekijöille

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yrittäjä Leena Purmonen- Merivirta p. 050 5410772 sähköposti: leena@kotihoitotalle.fi

Omaavalonnan suunnitelma päivitetään vuosittain marraskuussa, sekä aina toiminnan muuttuessa.

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Kotihoito Tale Oy:n omaavalonnan suunnitelma on luettavana www- sivuilla, osoitteessa www.kotihoitotalle.fi, sekä palveluntuottajan tiloissa ja asiakkaille nähtävillä, asiakaskäyntien mukana

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa palvelunkartoituskäynnillä. Tarvittaessa voidaan käyttää mittareita kuten esim. MMSE, GDS-15, IADL, MNA, BRADEN). Tarvittavat palvelut kirjataan palvelusuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Palveluseteliasiakkaiden palveluntarve on arvioitu palveluohjaajan toimesta tai asiakkaan ollessa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelutarpeen muuttuessa, pyydetään asiakkaalle uusi palveluntarpeen arviointi. Palveluntarpeen arviointia pyydetään myös silloin kun asiakkaan ostamat palvelut eivät ole riittäviä ja hän ei ole valmis palveluja lisää hankkimaan. Tarvittaessa voidaan tehdä myös huoli-ilmoitus. Palvelujen riittävydestä puhutaan aina ensin asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa

5.2.Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Asiakaskäynneillä seurataan asiakkaan vointia ja sitä miten palvelusuunnitelma vastaa asiakkaan tarvetta. Asiakaskäyntien kirjauksia seurataan ja varmistetaan että hoito- ja palvelusuunnitelma vastaa asiakkaiden tarpeita.

hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan puolivuositain ja aina tilanteen muuttuessa
Hoito- ja palvelusuunnitelman muutokset viedään myös HILKKA-mobiilin teksteihin, joka ohjaa päivittäistä työtä

5.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisen edellytyksenä on että hän on tietoinen hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista. Palveluntuottajan ja jokaisen työntekijän on huolehdittava siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista. Jokaisen työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Hoito- ja hoivatyössä tulee tukea asiakkaan voimavaroja ja nähdä hänet oman elämänsä toimijana. Työntekijä tukee ja auttaa asiakasta niiltä osin mihin asiakas ei itsenäisesti pysty. Asiakkaan koti on hänen omaa elinpiiriään mitä tulee kunnioittaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet; miten häntä puhutellaan, miten kotona toimitaan, miten kunnioitamme hänen yksityisyytään.

Hoito- ja hoiva työ tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämistä ei voi rajoittaa enempää kuin asiakkaan hoitaminen, asiakkaan ja muiden turvallisuus tai muun säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Itsemääräämisen rajoittaminen tulee suorittaa mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoito Tale Oy toimii asiakkaan kotona hänen itsemääräämistään kunnioittaen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on määritelty hoito- ja palvelut, joita asiakkaalle tuotetaan. Jos asiakas kieltäytyy hoidosta, hänen kanssaan ensisijaisesti keskustellaan kunnioittaen hänen tahtoaan. Myös asiakkaan omaisen ja mahdollisesti lääkärin kanssa voidaan puhua ratkaisusta, jotka tuottavat asiakkaalle mahdollisimman pienen haitan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan asiallisesti ja hänen elämänsä kunnioittaen ja tukien. Kaikkien Kotihoito Tale Oy:ssä työskentelevät, sitoutuvat asiakkaiden asialliseen ja hyvään kohteluun. Kotihoito Tale Oy:n arvot ohjaavat asiakkaan omaa osallisuutta ja toimijuutta. Tämä edellyttää, että kaikki Kotihoito Tale:ssä työskentelevät ymmärtävät asiakkaan oman elämäntavan kunnioituksen.

Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti ohjaamme asiakasta, hänen omaisaan/läheisiään tekemään kirjallisen tai suullisen palautteen yrittäjälle. Palaute käsitellään niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään seitsemän päivän kuluttua. Asiakkaalle annetaan aina kirjallinen vastaus. Asia käsitellään myös työntekijöiden kesken ja laaditaan toimenpiteet miten vastaavilta tapahtumilta, vältetään jatkossa

Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalaute kerätään kerran vuodessa asiakkaille jaettavan palautelomakkeen avulla. Palaute kootaan tiedoksi www- sivuille. Palaute käytetään toiminnan kehittämiseen ja myös palautteen perusteella tehtävät toimenpiteet tuodaan tiedoksi yrityksen www- sivuille

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan kokemaa epäkohtaa tai ongelmaa ratkotaan ensisijaisesti Kotihoito Tale Oy:n työntekijöiden ja yrittäjän kanssa. Työntekijään toimintaan liittyvissä ongelmissa voi olla suoraan yhteydessä yrittäjään. Jos tämä ei ratkaise ongelmaa asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Ollessaan tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, asiakas voi tehdä muistutuksen ykskön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä asiakas tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee selvitä, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Palautteen voi jättää myös nimettömänä, mutta silloin palautteeseen ei vastata. Muistutuksen käsittelyaika on 7 vuorokautta

Muistutuksen vastaanottaja
Yrittäjä Leena Purmonen- Merivirta
puh. 050 5410772
leena@kotihoitotale.fi

Sosiaaliasiavastaava
Hyvinvointialue Varha
Sosiaaliasiavastaava
puh 10-12, 13-15
puh: 02 3132399

Sosiaaliasiavastaavien tehtävät ja palvelujen järjestäminen määritellään :
Laki potilastasivastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050
Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15.

- **Kantelu Aluehallintovirasto ja Valvira**

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon (AVI) kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa Aluehallintovirasto voi siirtää asian käsiteltäväksi Valviralle. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainavastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettu toimintaa. Kantelun

voi tehdä myös tehdä, jos viranomainen on lyönyt laimin tehtäviään tai palvelut ovat toimimattomia. Kantelulla ei voi kumota tai muuttaa tehtyä päätöstä. kantelun tekeminen on maksutonta.

Lounais- Suomen Aluehallintovirasto
Postiosoite:
PL 4
13035 AVI

Kantelut:
kirjaamo.lounais@AVI

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemuksestaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai valtakirjalla myös toisen puolesta. Kantelu voi olla vapaamuotoinen tai käyttää oikeusasiamiehen www- sivuilta löytyvää lomaketta. kantelun tekeminen on maksutonta. Käsittelyaika on enintään yksi vuosi.

Oikeusasiamiehen kanslia
puh: 09 4321

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoito Tale Oy:n toiminnan arvoina on asiakkaan voimavarojen tukeminen ja toimijuuden vahvistaminen sekä fyysisen- psyykkisen- että sosiaalisen toimintakyvyn alueilla. Työ tehdään asiakkaan kotona ja hänen lähtökohdistaan. Palvelut perustuvat aina tehtyyn palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Kotihoitotyössä huomioidaan asiakkaan voimavarat, asiakkaan omat tavat ja tottumukset.

Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja vahvistaminen lähtee hänen omista lähtökohdistaan. Asiakasta kannustetaan näkemään omat voimavaransa. Myös tarvittavien esteiden poistaminen ja esimerkiksi apuvälineiden hankinta voi lisätä turvallisuuden tunnetta ja auttaa selviytymään arjessa.

Psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan kuuntelemalla ja arvostamalla asiakkaan näkemyksiä. Muistiongelmassa, tuetaan niitä voimavaroja, joita asiakkaalla on jäljellä. Avustetaan asiakasta niissä tilanteissa, jotka ovat haastavia. Asiakkaan toiveet ja tahtotila kirjataan hoitosuunnitelmaan ja tavoitteet kirjataan käytännön toimiksi, joita toteutetaan käynnillä.

Asiakkaan toimitakykyä ja selviytymistä arvioidaan joka käynnillä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa puolivuositain ja aina tilanteen muuttuessa. Tällöin hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään.

6.2 Ravitsemus

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan, mikäli asiakas tarvitsee apua ravitsemuksessa. Seuranta tehdään mahdollisesti painoa tarkkailemalla (1 x kk) sekä asiakkaan yleisvointia ja ruokailua seuraten. Tarvittaessa ohjataan asiakas/omaista ruokapalvelun käynnistämiseksi. Samoin ohjataan ravitsemuksen ongelmissa, esim. energiansaantiin liittyen. Ruokaa voidaan käynnillä valmistaa myös asiakkaan puolesta, riippuen palvelu- ja hoitosuunnitelmasta. Ruokailuryhmiin ja erityisesti yöpaaston pituuteen kiinnitetään huomiota käynneillä.

6.3 Hygieniakäytännöt

Kotikäynneillä huolehditaan aseptisesta työskentelystä. Jokaisella käynnillä on mukana käsidesi ja kertakäyttähansikkaat. Lähityöskentelyssä esim. haavahoito, suojaudutaan kertakäyttöisellä esiliinalla. Maskia käytetään, mikäli on riski pisaratartunnasta tai suojauduttaessa epidemialta. Näistä antaa aina ohjauksen/ määräyksen vastuuhenkilö.

Palveluntuottaja ja työntekijät huolehtivat rokotussuojastaan. Asiakkaan mahdollinen infektio kirjataan asiakastieto-ohjelmaan ja kuten myös suojautumisohjeet. Nämä tiedot poistetaan järjestelmästä, kun tilanne muuttuu.

Tarvittaessa annetaan neuvoja/ohjausta esim. siivouspalvelun hankkimisessa. Tarvittaessa, asunnon kunnon niin vaatiessa, otetaan yhteyttä palotarkastajaan tai terveystarkastajaan. Käynneillä huolehditaan siitä, että ympäristö jää työntekijän jäljiltä siistiksi. Poistetaan roskat asunnosta ja siistitään ympäristö.

Hygieniapassi vaaditaan vakituisilta työntekijöiltä

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Kotihoito Tale Oy:n asiakkaat voivat olla kotipalvelun tai kotisairaanhoidon piirissä. Asiakkaalla voi olla myös molemmat palvelut. Lääkäripalvelut asiakas saa omalla terveysasemanlääkäriltä tai omalta yksityisen sektorin lääkäriltä. Oma lääkärikontakti kirjataan hoito – ja palvelusuunnitelmaan. Osalla asiakkaista Kotihoito Tale Oy:n palvelut ovat täydentävinä palveluina, Varhan kotihoidon lisäksi, silloin terveydenhuollon vastuu on Hyvinvointialueen kotihoidolla. Aktiivisesti tiedotetaan voinnin muutoksista kotihoitoa.

Asiakkaiden sairaushistorian mukaan, käynteihin sisältyvät tarpeelliset kontrollit; verenpaineen – ja painon kontrolli, verensokerin seuranta, verinäytteiden koordinoitu hoitosuunnitelman mukaan, lääkärin vuosikontrollien koordinoitu.

Käynneillä huolehditaan, palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti ravitsemuksesta ja liikkumisesta. Lisäksi vointia havainnoidaan jokaisella käynnillä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveysasemaan tai tarvittaessa päivystykseen. Kotihoito Tale:n sairaanhoidosta vastaa yrittäjä-sairaanhoitaja.

6.4.1 Lääkehoito

Kotihoito Tale Oy:llä on ajantasainen lääkesuunnitelma, joka vastaa yrityksen lääkehoidon käytäntöjä. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja siitä vastaa yrittäjä – sairaanhoitaja yhdessä Lääkehoidon Turva Oy:n kanssa ja jonka lääkäri hyväksyy.

Kotihoito Tale Oy:n lääkehoidosta vastaa yrittäjä -sairaanhoitaja s.posti leena@kotihoitotale.fi

6.4.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kotihoito Tale Oy:n asiakkailla saattaa olla asiakkuus VARHA:n kotihoitoon, sosiaalihuoltoon, päihde- tai mielenterveyspalveluihin. VARHA:n kotihoidon asiakas voi ostaa täydentäviä palveluja Tale Oy:ltä. Eri hoitavien tahojen kanssa ollaan ensisijaisesti puhelinyhteydessä keskeisten tietojen osalta, niin että hoidon sujuvuus hoituu saumattomasti.

Kotihoito Tale Oy:n yrittäjä – sairaanhoitaja kirjaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan jatkohoidon kontrollit ja muut tulevat muutokset. Asiakkaan voinnin muutoksista informoidaan sairaanhoidosta vastaavaa tahoa. Keskitettyyn palveluohjaukseen ollaan yhteydessä jos asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu merkittäviä muutoksia ja jos asiakas ei ole valmis ostamaan lisäpalveluja tai Kotihoito Tale Oy ei pysty palveluntarpeeseen vastaamaan.

Jo alkukartoituksessa selvitetään asiakkaan mahdolliset tuet; esim.eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, vammaispalvelujen palvelut. Jos näissä on tarpeita/puutteita, avustetaan asiakasta näiden käynnistämisessä tarpeen mukaan.

6.3.3 Alihankintana tuotetut palvelut

Yritys ostaa siivouspalvelua alihankintana.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Henkilöstö

7.1.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kotihoito Tale Oy on pieni yritys jossa yrittäjä sairaanhoitaja toimii pääsääntöisesti yksin. Yrittäjällä on sairaanhoitaja sekä sosionomi (AMK) koulutus ja johtamisen erikoisammattitutkinto. Yrittäjän lisäksi yrityksellä toimii 3 tuntityöntekijää, joilla kaikilla on sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto. Lisäksi yhdellä heistä on jalkojenhoitajan ammattitutkinto.

Sijaista käytetään ensisijaisesti yrittäjän lomien aikana. Tuntityöntekijöille tarjotaan lisätunteja ensijaisesti työmäärän lisääntyessä. Jos yrittäjä sairastuu, selvitetään mahdollisuus yhteistyökumppaniin, joka tekee alihankintana asiakastyön.

Asiakkaiden määrän kasvaessa rekrytoidaan lisähenkilöstöä. Henkilöstön tarvetta arvioidaan yrittäjän toimesta kuukausittain.

7.1.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnit laitetaan avoimeksi TE- toimiston, avoimet työpaikat palveluun. Yrittäjä haastattelee rekrytoitavat kasvotusten. Koulutuksen ja osaamisen aina tulee vastata niitä tehtäviä joita työntekijä tulee hoitamaan. Haastattelussa varmistetaan työntekijän henkilöllisyys, koulutus ja kokemus, koulu -ja työtodistuksista. Pätevyys ja oikeus toimia sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä varmistetaan Julki Terhikistä. Haastattelussa keskustellaan myös sopivuudesta kotihoidon työhön. Rikosrekisteri pyydetään jo haastattelukutsussa 2024 lakimuutoksen myötä.

Rekrytoitavan tulee olla vähintään sosiaali- ja terveystieteen perustutkinto, jos tehtävät koskevat kotihoidtoa. Kotipalvelutyöhön voidaan palkata myös kotiavustajia tai muuta avustavaa henkilökuntaa, jos palvelu ei sisällä hoito- tai hoivatyötä.

7.1.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudet työntekijä perehdytetään työhön tutustumalla Kotihoito Tale Oy:n toimintaperiaatteisiin, asiakas-kuntaan, asiakastietojärjestelmiin ja käytännön asioihin, kuten työtarvikkeet, liikkuminen jne.

Uusi työntekijä kulkee aina yrittäjän mukana vähintään kaksi päivää. Yrittäjä on puhelintukena tämän jäl-keen.

7.2.Toimitilat

Työ tehdään asiakkaiden kotona. Hoitotarvikkeet säilytetään kotitoimistossa Kuuselantie 14, 21290 Rusko

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla on osin käytössään turvapuhelin, sähköinen lukko tai asiakkaan/ omaisen hankkimia valvon-takamera. Laitteet sijaitsevat asiakkaan kotona ja ovat hänen henkilökohtaisessa käytössään. Asiak-kaan ja /tai hänen omaisensa kanssa voidaan sopia turvapuhelimen testauksesta kerran kuukaudessa. Testaus kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan.

7.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaan apuvälineet saadaan apuvälinelainaamon kautta, joka huolehtii huollosta. Yritys on tarvitta-essa yhteydessä apuvälinelainaamoon sekä apuvälineiden tarpeesta tai tarvittaessa huollon ajankoh-dasta

Palveluntuottajan käytössä olevat laitteet; verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit tarkis-tetaan kuukausittain ja kalibroidaan aina laitteen toimittaja ohjeiden mukaan.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Koti-hoito Tale Oy:ssä työskentelevät allekirjoittavat salassapitositoumuksen työssä aloitettuaan. Työntekijät perehdytetään organisaation tietoturva-asioihin.

Kotihoito Tale:n yrittäjän käyttämä tietokone on turvattu salasanalla, joka ei ole muiden tiedossa ja joka vaihdetaan säännöllisesti. Tietokonetta käytetään kotitoimistossa ja rajatusti kotikäynneillä. Myös työ-puhelimissa tai -mobiililaitteissa käytetään suojauskoodia, jolla estetään

ulkopuolisen käyttäjän pääsy laitteen tietoihin.

Asiakas-/potilastietojärjestelmään kirjaudutaan joko henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Asiakas-/potilastietojärjestelmän käyttöä valvotaan säännöllisesti, jotta voidaan varmistaa mm. onko tietojen katselu liittynyt asiakkaan hoitoon.

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tästä syntyy myös velvoite informoida asiakasta henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Nämä tulevat esille Kotihoito Tale oy:n kotihoidon tietosuojaselosteessa.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä koskevat rekisterissä olevat tiedot. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti tai sähköisesti rekisterin yhteyshenkilölle. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan, poistamaan tai täydentämään rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kotihoidossa pyritään mahdollisimman kuvaavaan kirjaamiseen, jossa huomioidaan asiakkaan vointi, kokonaistilanne ja kotihoidon käynnin aikaiset tapahtumat. Päivittäisten kirjausten tulee todentaa, miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita on edistetty ja miten niissä on edistytty.

Kaikki asiakasasiakirjat säilytetään 30 vuotta palvelun päättymisestä tai 12 vuotta asiakkaan kuolemasta. Tai jos kuoleman ajankohtaa ei ole tiedossa, 120 vuotta asiakkaan syntymästä.

Keskeinen lainsäädäntö:

Terveystietolaki (1326/2010)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

EU:n tietosuojasetus (679/2016)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Julkisuuslaki (621/1999)

Arkistolaki (831/1994)

Hallintolaki (434/2003)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskien arviointi ja omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään vuosittain marraskuussa.

Riskienarviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa. Työturvallisuuden osalta riskienarvioinnissa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Ruskolla 21.10.2024

Allekirjoitus



Leena Purmonen-Merivirta

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaali-huollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

Riskien arviointi ja omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään vuosittain ensimmäisen kvartaalin aikana. Riskienarviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa. Työturvallisuuden osalta riskienarvioinnissa tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa.